

A2C – Administration to Consumer

Administration to Consumer ist der Teil des E-Business, der sich mit dem Einfluss der Informationstechnologien in der öffentlichen Verwaltung befasst und auf die Effizienz der Beziehungen zwischen Behörden und Privatpersonen Einfluss nimmt. Man bezeichnet diesen Teil des E-Business auch als E-Government.

Seit Ende der 90er Jahre ist E-Government auch in Deutschland zu einem zentralen Thema der Debatte um die dringend notwendige Modernisierung von Staat und Verwaltung geworden. Die Frage ist, ob die deutsche Verwaltung, die sich lange Zeit immun gegen Reformversuche gezeigt hat, mit Hilfe der neuer Informationstechnologien den geforderten Modernisierungssprung schaffen kann.

Wie die gesamte Welle der Verwaltungsreformen, die sich seit Anfang der 90er Jahre in Deutschland verbreitet hat, ging auch die Öffnung des Staatsapparates für die Möglichkeiten des Internets von der kommunalen Ebene aus und erfasste dann die Landes- und zuletzt die Bundesebene. Wobei Deutschland trotz jüngster Initiativen der Bundesregierung im internationalen Vergleich noch immer einen deutlichen Rückstand aufweist.

Zunächst beschränkte sich die Nutzung des Internets durch Verwaltungen weitgehend auf die Funktion eines elektronischen Schaufensters. Grundlegende Informationen über den Verwaltungsaufbau, die verschiedenen Aufgabenbereiche, eventuell noch Öffnungszeiten und Ansprechpartner für die unterschiedlichen Belange sowie Pressemitteilungen. Dies hat sich in den letzten zwei Jahren zumindest bei den Vorreitern der Entwicklung grundlegend geändert. Insbesondere die politische Führung in Städten und Gemeinden hat erkannt, dass eine zunehmend mit den neuen Medien vertraute Bürgerschaft

viel mehr erwartet als einen elektronischen Schaukasten der Heimatstadt.

So finden sich inzwischen zahlreiche Beispiele dafür, wie das Dienstleistungsangebot der Verwaltungen mit Hilfe des Netzes entscheidend verbessert werden kann, und sich zugleich Potenziale für dringend notwendige Kosteneinsparungen eröffnen. Zunächst wurden die elektronischen Schaukästen zu echten Portalen weiterentwickelt. Ein systematischer Zugang zu den Leistungsangeboten der Verwaltung für Wirtschaft und Bürger wird über die Portale der Kommunen und zunehmend auch der Länder ebenso ermöglicht wie der direkte Kontakt zu zuständigen Personen per E-Mail. Schließlich können Dienstleistungsangebote, zumindest in Teilen, zunehmend auch direkt über das Internet wahrgenommen werden. Dies gilt für Anträge von Bürgern im Bereich Meldewesen und KFZ-Zulassung, aber auch für Sozialleistungen oder für Bauanträge.

Der Bürger als Nachfrager einzelner Leistungen, wie z.B. Kindergartenplatz braucht sich, wenn er das Internet nutzen möchte, nicht mehr um die Zuständigkeiten innerhalb der Stadtverwaltung kümmern, sondern stellt entsprechende Anträge direkt im Netz oder lädt sich Formulare aus dem Angebot der virtuellen Bürgerläden herunter. Dabei übernimmt der virtuelle Bürgerladen die Koordination der beteiligten Stellen innerhalb der eigenen Verwaltung oder auch mit Teilen der Landes- oder Bundesverwaltung. Traditioneller Weise zersplitterte Zuständigkeiten, die zu langen Bearbeitungszeiten führen, sind an einer Stelle gebündelt. Die IT-Infrastruktur ermöglicht dabei die Parallelbearbeitung von Vorgängen und erschließt so erhebliche Rationalisierungspotenziale.

Auf Landes- und Bundesebene geht es bei der Nutzung des Internets weniger um direkte Dienstleistungen. Im Vordergrund steht zunächst das Internet als Informations- und Kommunikationsmedium für die nach Fördermöglichkeiten nachfragende Wirtschaft oder die an politischen Programmen interessierte Öffentlichkeit. Dabei kann das Internet einen

wesentlichen Beitrag zu mehr Transparenz des Verwaltungshandelns leisten.

Das Internet und die neuen IuK-Techniken sind jedoch kein Allheilmittel für eine moderne, kosteneffiziente und leistungsfähige Verwaltung. Nur wenn es gelingt, das Internet in eine umfassende Reformstrategie einzubinden, in der hergebrachte Grundsätze der bürokratischen Verwaltungsorganisation abgelöst werden, kann auch das Potenzial der Informationstechnik zum Tragen kommen. Ein derartiges Reformkonzept zur Modernisierung von Staat und Verwaltung, das in den anglo-amerikanischen und den skandinavischen Staaten sowie den Niederlanden bereits seit den 80er Jahren erfolgreich praktiziert wird, findet seit Mitte der 90er Jahre auch in Deutschland immer mehr Anhänger. Die Rede ist vom New Public Management. Im Kern zielt dieses auf die Ablösung des überregulierten bürokratischen Staates durch einen an Leistungen und Ergebnissen orientierten öffentlichen Sektor, der mit betriebswirtschaftlichen Instrumenten gesteuert wird. Management-Instrumente sollen hierarchische Amtsverhältnisse weitgehend ersetzen und dort wo es sinnvoll und möglich ist, einen marktwirtschaftlichen Wettbewerb zwischen Behörden oder zwischen öffentlichen und privaten Dienstleistern etablieren.